POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La société FREE S.A.S. (« **FREE** » ou « **nous** ») attache une grande importance à la protection de votre vie privée.

La présente politique de protection des données personnelles vous permettra de comprendre quelles données personnelles nous collectons et ce que nous en faisons ainsi que vos droits les concernant.

Par « **données personnelles** », nous entendons non seulement les données qui vous identifient directement, mais également celles qui le font indirectement.

« **Vous** » est entendu, selon le contexte, comme étant une personne abonnée, une personne naviguant sur nos sites et applications en ligne, un(e) client·e potentiel·e, ou une personne destinataire de messages commerciaux de FREE (prospect).

Cette politique ne s'applique pas aux services OQEE. Pour en savoir plus sur la protection des données personnelles sur les services OQEE, veuillez consulter la politique dédiée accessible sur le site ou l'application OQEE.

1. QUELLES DONNÉES PERSONNELLES COLLECTONS-NOUS ? 2
2. POURQUOI UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ? 3
3. QUI PEUT AVOIR ACCÈS À VOS DONNÉES PERSONNELLES ? 6
4. COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ? 7
5. LES DONNÉES PERSONNELLES DE VOS ENFANTS 8
6. DE QUELLE FAÇON ASSURONS NOUS LA SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ? 8
7. QUELS SONT VOS DROITS ET COMMENT POUVEZ-VOUS LES EXERCER ? 8
8. ÉVOLUTION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES 10

1. QUELLES DONNÉES PERSONNELLES COLLECTONS-NOUS ?

En tant qu'opérateur de communications électroniques, FREE collecte et traite vos données personnelles afin de vous fournir ses produits et services.

Nous traitons des :

- **Informations collectées directement auprès de vous :**

Nous recueillons des informations que vous nous fournissez directement lorsque vous :

- o souscrivez à un abonnement FREE ;
- o dialoguez avec notre assistance ;
- o utilisez nos fonctionnalités interactives ;
- o complétez un formulaire.

- **Informations collectées auprès de tiers :**

Nous recueillons des informations indirectement auprès de :

- o filiales du groupe Iliad et de partenaires commerciaux pour exécuter votre contrat ;
- o partenaires en matière de sécurité, de lutte contre la fraude et de prévention des impayés ;
- o filiales du groupe Iliad et de fournisseurs de données, y compris collectées par le biais de cookies/traceurs, afin de promouvoir nos produits et services.

Nous ne traitons que les données pertinentes et nécessaires à l'objectif poursuivi. Les catégories de données personnelles traitées sont les suivantes :

Catégories de données	***Abonné***	***Visiteur***	***Prospect***
Données d'identification : Nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone, adresse postale, identifiants, genre, date de naissance etc.	✓	×	✓
Données commerciales : Offres, services et options souscrits, date de souscription, demande de résiliation, date de rattachement compte Freebox etc.	✓	×	✓
Données de facturation et/ou de paiement : Coordonnées bancaires, références de paiement, code d'achat, factures etc.	✓	×	×
Données de suivi et d'amélioration de la relation abonné : Demandes d'assistance, correspondances avec vous, résultats d'enquêtes le cas échéant etc.	✓	×	×
Données techniques : Identifiant/adresse MAC et adresse IP de votre Freebox etc.	✓	✓	×
Données d'usage et d'activité sur tous vos services : Compte(s) utilisateur(s) et informations liées, consommations (*programmes visualisés, titres sélectionnés, recherches*), mesures d'audience etc.	✓	✓	×
Données liées à la vie personnelle : tout document justificatif relatif à votre situation personnelle (justificatif de domicile, courriers, justificatifs d'une situation personnelle etc.)	✓	×	×
Données issues du profilage : Profil, score, segmentation client	✓	✓	✓

Données collectées via les cookies et autres traceurs déposés sur votre terminal à partir de nos sites web et applications.	✓	✓	×

Pour en savoir plus sur la protection des données personnelles sur les services OQEE, veuillez consulter la politique dédiée accessible sur le site ou l'application OQEE.

2. POURQUOI UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous ne traitons vos données personnelles que pour des **finalités** (c'est-à-dire des objectifs) **déterminées, explicites et légitimes**, dans les conditions détaillées dans la présente politique.

Le traitement de vos données personnelles est justifié par différents fondements (ou base légale au sens du RGPD) en fonction de l'usage que nous faisons des données. Vous trouverez ci-dessous les bases légales que nous appliquons à nos principaux traitements.

- **Le contrat** : le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous avez consentit.
- **Le consentement** : vous acceptez le traitement de vos données par le biais d'un consentement exprès.
- **L'intérêt légitime** : nous avons un intérêt commercial ou non à traiter vos données qui est justifié, équilibré et ne vient pas porter atteinte à votre vie privée.
- **La loi** : le traitement est rendu obligatoire par des textes européens ou nationaux.

Les différentes finalités vous sont présentées dans le tableau ci-dessous.

➔ **Si vous êtes abonné(e)**		
Finalités	***Objectifs***	***Fondement***
Fourniture des services et gestion de votre contrat	Exécuter et gérer votre contrat	L'exécution de votre contrat
	Gérer votre Espace Abonné, votre contrat et la relation contractuelle	
	Installer, héberger, assurer la maintenance et l'accès au service	
	Assurer la fourniture et la gestion des services souscrits ou des produits commandés	
	Délivrer une assistance personnalisée, du service après-vente	
	Facturer les produits et services	
	Gérer les réclamations et différends	
	Encadrer les procédures de recouvrement, y compris par le biais de tiers	

	Envoyer des messages d'information en relation avec votre contrat	
	Coordonner la délivrance de tous les produits et services auxquels vous avez pu souscrire auprès de nos partenaires *(VOD, etc.)*	
	Gestion des annuaires et de la portabilité	Intérêt légitime
Personnalisation éventuelle de vos services (FREE et/ou tiers)	Proposer notamment sur votre TV, des contenus sur mesure recommandés selon vos attentes et vos envies	Votre consentement
Communications commerciales et prospection	Communiquer par courrier électronique ou postal, par SMS ou par téléphone les informations commerciales de FREE, du Groupe Iliad ou de nos partenaires proposant des services associés à votre offre tels que : des acteurs de l'audiovisuel (ex : Disney, Netflix, Amazon Prime, Canal +, Apple TV, beIN Sports, Cafeyn etc.) ou des experts de la sécurité (ex : McAfee)	Votre consentement ou notre intérêt légitime
	Réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage, de promotion, des enquêtes et des jeux-concours	
Publicités adaptées à vos centres d'intérêt	Réaliser des actions de promotion personnalisées pour FREE, le Groupe Iliad et/ou nos partenaires proposant des services associés à votre offre tels que : des acteurs de l'audiovisuel (ex : Disney, Netflix, Amazon Prime, Canal +, Apple TV, beIN Sports, Cafeyn etc.) ou des experts de sécurité (ex : McAfee)	Votre consentement
	Adresser des publicités adaptées à vos centres d'intérêts	
	Utiliser vos données afin de cibler la publicité sur votre application TV ou votre TV	
Statistiques et amélioration des services	Analyser vos usages, évaluer et améliorer nos services afin de mieux comprendre vos besoins et attentes, et développer de nouveaux produits et services	Notre intérêt légitime
	Mesurer les performances, détecter les problèmes de navigation, optimiser les performances techniques ou l'ergonomie, estimer la puissance des serveurs nécessaires	

Sécurité, lutte contre la fraude et prévention des impayés	Garantir la sécurité des services et du réseau, y compris par l'identification, l'authentification et la détection d'anomalies	Notre intérêt légitime
	Lutter contre la fraude, y compris par le profilage	
	Prévenir les impayés, y compris par le profilage	
Déploiement et exploitation du réseau	Déployer, opérer et améliorer notre réseau de communications électroniques.	L'exécution de votre contrat ou notre intérêt légitime
Respect des obligations légales et défense de nos intérêts en justice	Respecter nos obligations légales *(incluant la règlementation relative aux données personnelles, les lois anti-fraude, les lois sur le blanchiment d'argent et les dispositions concernant le retard ou le défaut de paiement)*	Nos obligations légales
	Répondre aux réquisitions des autorités, aux décisions de justice	
	Répondre à toute demande d'exercice de droit des personnes concernées par un traitement de données personnelles effectué par FREE.	

⇒ **Vous naviguez sur notre site internet/application**

Finalités	Objectifs	Fondement
Publicité et contenus personnalisés	Recommandations personnalisées de programmes Publicité personnalisée Mesure d'audience et web analyse Réseaux sociaux	Votre consentement
Fonctionnement du service	Assurer le bon fonctionnement du service (affichage des fonctionnalités etc.)	Notre intérêt légitime
Mesure d'audience	Mesurer l'audience de nos sites et applications via des cookies et autres traceurs	

Pour paramétrer les cookies, rendez-vous sur la page relative aux cookies.

⇒ **Vous êtes intéressé(e) par nos produits et services**

Finalités	Objectifs	Fondement
Propositions commerciales d'offres, d'opérations	Vous communiquer les informations commerciales de Free Vous communiquer des offres adaptées à vos besoins, de nouveautés,	Votre consentement ou notre intérêt légitime

promotionnelles ou évènementielles	d'opérations promotionnelles ou évènementielles, par téléphone, email, SMS ou courrier postal, selon les canaux que vous avez autorisé	
Jeux concours et enquête de satisfaction	Réaliser des jeux-concours, des enquêtes de satisfaction et analyser les réponses	L'exécution du règlement de jeux-concours ou notre intérêt légitime

Si nous sommes amenés à réaliser de nouveaux traitements sur vos données personnelles pour d'autres finalités, nous nous assurerons toujours que celles-ci sont proportionnées et justifiées et que ces traitements sont fondés sur une base légale autorisée.

3. QUI PEUT AVOIR ACCÈS À VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Vos données personnelles sont destinées :

- à notre **personnel habilité** dans le cadre de leurs missions, pour toutes les finalités évoquées ;

- aux **sociétés du Groupe Iliad** pour vous fournir nos produits et services (par exemple, nos centres d'appels, nos hébergeurs de données, nos fournisseurs de services de télécommunications) ou pour promouvoir nos produits et services ;

- à nos **partenaires et prestataires**, pour les besoins de la fourniture des services, des produits et la gestion du contrat (par exemple, les services de paiement, les services de réparation, les assureurs)

- des **régies publicitaires** et des **agences spécialisées** afin de nous aider à réaliser des campagnes publicitaires et commerciales et à analyser l'efficacité de ces dernières ou encore pour vérifier les avis sur nos produits et services ;

- aux **entreprises en charge de la sécurité**, de la lutte contre la **fraude** et de la prévention des **impayés** ;

- à nos **conseils** dans le cadre de la gestion de litiges ;

- nos **conseils, auditeurs ou cessionnaires** de créances dans le cadre de fusions, de ventes d'actifs ou de transferts d'activité, aux seuls tiers impliqués dans la transaction ;

- sur leur demande, aux **tiers autorisés** par une décision de justice et aux **autorités compétentes** dans le cadre de procédures judiciaires, de recherches judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

Un destinataire s'engage et garantit sa capacité à répondre à nos exigences de sécurité et de confidentialité. Sauf dérogation particulière, nous concluons avec lui un contrat dans le respect des obligations légales et règlementaires.

Les destinataires de vos données sont situés dans l'Union Européenne et en dehors de l'Union Européenne (États-Unis, Maroc etc.). S'ils se trouvent dans un pays qui n'a pas été reconnu comme assurant un niveau de protection adéquat, ils doivent garantir un niveau de protection équivalent à celui prévu par la législation européenne (par exemple, en respectant les Clauses contractuelles types de la Commission européenne).

4. COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Vos données personnelles sont strictement confidentielles et sont conservées **pendant le temps nécessaire à la réalisation des finalités** qui vous ont été présentées.

Afin de déterminer cette durée, nous prenons notamment en compte :

- La durée de notre **relation contractuelle** ;
- La durée pendant laquelle votre **abonnement/compte** est actif ;
- Le temps nécessaire pour traiter votre **demande** ou votre **réclamation** ;
- Votre intérêt pour nos **services** ;
- La nécessité de conserver un historique de vos interactions avec nous ;
- Nos obligations légales ou réglementaires.

Durées de conservation des données personnelles collectées	
Fourniture des produits et services et gestion du contrat	Vos données sont conservées pendant toute la durée de la fourniture des produits et services et jusqu'à 5 ans à compter de la fin de la relation contractuelle.
	A titre dérogatoire, les données de facturation doivent être conservées 10 ans en application du Code de commerce.
	Les données relatives au paiement sont conservées pendant 13 mois suivant la date de débit à titre de preuve, et jusqu'à 15 mois pour les cartes de paiement à débit différé.
Communications commerciales et prospection	Les informations relatives aux fournisseurs de données sont conservées pendant 1 an.
	Les données liées à la prospection sont conservées pendant 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact avec nous (sauf retrait du consentement ou exercice du droit d'opposition).
Publicités adaptées à vos centres d'intérêt	
	Les données liées à la gestion du consentement et des droits sont conservées 5 ans à compter de leur exercice.
Statistiques et amélioration des services	Dans le cadre de l'évaluation de la qualité de nos services, vos échanges téléphoniques avec nos services peuvent être enregistrés. Nous conservons, de façon aléatoire, les enregistrements de ces appels, pendant 2 mois maximum à compter de la date de l'appel.
	Nous conservons les données issues des cookies et autres traceurs pendant 13 mois à compter de la collecte de votre consentement.
Sécurité, lutte contre la fraude et prévention des impayés	Les données personnelles relatives au fichier des impayés sont conservées au maximum 5 ans à compter de la survenance de l'impayé.
Déploiement et exploitation du réseau	Les durées de conservation des données liées au déploiement sont conservées pendant toute la durée de notre relation contractuelle, sans dépasser les durées de prescriptions légales.
Respect des obligations légales et défense de nos intérêts en justice	Les données relatives à l'identification des clients au titre des articles L34-1 et R10-13 du Code des postes et des communications électroniques sont conservées pendant 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

	Les données de trafic au sens de l'article L34-1 du Code des Postes et Communication Electronique sont conservées 1 an à compter de leur collecte. Les données relatives à un contentieux sont conservées tant que le contentieux est actif, et jusqu'à l'expiration de l'ensemble des voies de recours.
	Les données relatives à une demande d'exercice de droit d'une personne concernée sont conservées pour une durée de 5 ans après le traitement de la demande ou, à défaut, dès la prescription d'une décision de l'autorité de contrôle compétente ou prescription du contentieux.

Lorsque nous n'avons plus besoin d'utiliser vos données personnelles pour l'objectif fixé, nous sommes amenés à conserver, en archive, certaines de vos données personnelles en vue d'être en mesure de répondre à toute action en justice, et ce pendant la durée de prescription prévue par la législation applicable. A l'issue de la durée d'archivage, vos données sont effacées de nos systèmes et de nos registres ou rendues anonymes afin de ne plus permettre de vous identifier.

5. LES DONNÉES PERSONNELLES DE VOS ENFANTS

Dans le cadre de la souscription à nos produits et services, il est de votre responsabilité, en tant que parent ou titulaire de l'autorité parentale, de veiller à donner votre accord à ce que votre (ou vos) enfant(s) mineur(s) âgé(s) de moins de quinze ans accéde(nt) à nos services et ne remplisse(nt) pas, sans votre autorisation, de formulaires en ligne ou souscrive(nt) à un de nos abonnements.

6. DE QUELLE FAÇON ASSURONS NOUS LA SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous mettons en œuvre toutes les actions nécessaires afin de protéger la sécurité des données personnelles que nous traitons.

Vos données personnelles sont traitées de façon à garantir un **niveau de sécurité adapté au risque**. En particulier, leur sécurité est assurée, via des mesures organisationnelles, techniques et physiques pour prévenir tout traitement non-autorisé ou illicite, leur perte ou destruction accidentelle de vos données.

Nous mettons aussi en œuvre les **principes de protection dès la conception** et de **protection par défaut** des données personnelles traitées. A ce titre nous sommes en mesure de recourir à des techniques d'anonymisation ou de chiffrement des données lorsque cela s'avère possible et/ou nécessaire.

7. QUELS SONT VOS DROITS ET COMMENT POUVEZ-VOUS LES EXERCER ?

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez de droits liés aux traitements de vos données personnelles :

7.1 Droit d'accès

Vous pouvez nous interroger au sujet des données recueillies vous concernant et solliciter la communication de ces informations afin d'en vérifier le contenu.

7.2 Droit de rectification

Vous pouvez faire rectifier, compléter, actualiser, des informations vous concernant lorsque des erreurs ou des inexactitudes ont été décelées.

7.3 Droit d'effacement

Vous pouvez solliciter auprès de nous l'effacement de vos données. Toutefois, ce droit ne pourra être exercé que dans les cas suivants : (i) les données ne sont plus nécessaires eu égard aux finalités pour lesquelles elles ont été traitées, (ii) vous retirez votre consentement et il n'existe aucune autre base légale pour le traitement de vos données, (iii) vous vous opposez au traitement et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour ce traitement, (iv) il a été démontré que vos données ont été traitées de manière illicite, ou, (v) vos données doivent être effacées afin respecter une de nos obligations légales.

7.4 Droit à la limitation de vos données

Vous pouvez demander le gel temporaire de l'utilisation de vos données, en cas de doute sur la licéité de l'un de nos traitements ou sur l'exactitude de certaines données, ou pour exercer ou défendre vos droits en justice, ou le temps pour nous de vérifier les critères d'acceptabilité de votre demande d'opposition pour des raisons tenant à votre situation particulière.

7.5 Droit à la portabilité de vos données

Vous pouvez demander à récupérer les données que vous nous avez fournies, pour un usage personnel ou pour les transmettre à un tiers de votre choix. Vous ne pourrez exercer ce droit seulement si, le traitement de vos données s'appuie sur votre consentement ou sur la base d'un contrat qui nous lie, et que, ce traitement a été réalisé par des moyens automatisés.

7.6 Droit d'opposition

Vous disposez également du droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement de vos données personnelles dont la base juridique est notre intérêt légitime. En cas d'exercice d'un tel droit d'opposition, nous ne traiterons plus vos données sauf si nous pouvons démontrer que nous avons des motifs légitimes et impérieux de maintenir le (ou les) traitement(s) concerné(s). Lorsque le traitement de vos données s'inscrit dans le cadre de la prospection commerciale, vous pouvez vous y opposer sans motif.

7.7 Testament numérique

En vous adressant au Délégué à la protection des données personnelles, vous pouvez également définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès.

7.8 Comment les exercer ?

• soit par mail : **dpo@iliad.fr** ;

• soit par courrier : FREE – Données personnelles – 75371 Paris Cedex 08 ;

Afin d'exercer vos droits, vous devrez **justifier de votre identité** en fournissant vos nom, prénom, numéro de ligne téléphonique ou d'abonné ou toutes autres informations utiles permettant de vous identifier. En cas de doute raisonnable sur votre identité, nous pourrions être amenés à vérifier votre pièce d'identité.

Vous pouvez figurer ou non dans les listes de FREE destinées aux éditeurs d'**annuaires** et aux services de renseignements universels au sens du code des postes et des communications électroniques.

Concernant le **démarchage téléphonique de la part de sociétés tierces,** vous pouvez vous inscrire gratuitement sur une **liste d'opposition** sur le site www.bloctel.gouv.fr.

Concernant la gestion des **cookies et traceurs**, vous pouvez paramétrer vos choix directement depuis :

- nos sites internet dans la rubrique dédiée (gestion des cookies) ;
- votre application TV ou OQEE.

En cas de réclamation à laquelle FREE ne vous aurait pas donné de réponse satisfaisante, vous êtes en droit de vous adresser à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en charge du respect des obligations en matière de données personnelles.

8. ÉVOLUTION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La présente Politique de protection des données personnelles peut être amenée à évoluer, notamment en raison des évolutions législatives et réglementaires et afin de refléter nos pratiques et technologies.

Dernière mise à jour en janvier 2024